

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

EKONOMIA SUSTAPENENKO, TURISMOKO ETA LANDA INGURUNENKO DEPARTAMENTUA

*0167 LI/2020 Foru Agindua, apirilaren 24koa, Labo-
rategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbi-
tzuko zerbitzuen karta onesten duena.*

Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Ingurune-
ko departamentuko Foru Diputatuak 2020ko apirilaren 24an on-
dorengo agindua eman du:

2004ko urtarrilaren 13ko 1/2004 Foru Dekretuak, Foru Ad-
ministratioko zerbitzuen kartak eta horien kalitatea ebaluatze-
ko sistemak erregulatzeko dituenak, zerbitzuen kartak prestatu,
onartu eta ezartzeko prozedura garatzen du.

Zerbitzuen karten helburua da arlo bakoitzak kudeatutako
zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko bere gain hartzen dituen
konpromisoak zabaltzea, eskaintzen diren zerbitzuen ezaugarri
eta baldintzak herritarrei ezagutaraztea, eta zerbitzu horien era-
biltzaileek dituzten eskubide eta bermeak jakinaraztea.

Hartara, 2018ko otsailaren 20eko 0087 LI/2018 Foru Agin-
duaren bidez Fraisoroko Ingurumen eta nekazal laborategiaren
zerbitzuen karta onartu zen, gaur egun Laborategi, Kalitate eta
Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzua. Azken zerbitzuen kartan
hartutako konpromisoek zenbateraino bete diren azaltzen duen
urteko txostena aztertu ondoren, eta erabiltzaileek zerbitzuen
kalitateari buruz duten iritzia behin ezagututa, bidezkoa da orain
kartaren edukia berrikustea jasota dauden konpromisoak egu-
neratuz, betiere zerbitzuen Kudeaketa etengabe hobetearren.

Behin aztertuta Departamentuko Laborategi, Kalitate eta Ne-
kazaritza Berrikuntzako Zerbitzuak eta Gobernantza Departamen-
tuko Zerbitzuetako eta Administrazioaren Berrikuntzako eta Eral-
daketa Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz prestatutako zerbi-
tzuen kartaren proposamena, foru diputatu honek ondoko hau

EBAZTEN DU

Lehenengo. Onartzea Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza
Berrikuntzako zerbitzuen karta, eranskinean agertzen duena.

Bigarren. Zerbitzuen karta eskuragarri izango da bai Ekono-
mia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Ingurune-ko Departamen-
tuko bulegoetan eta bai Foru Aldundiko herritarren informazio eta
arreta bulego zentrolean. Era berean, internet bidez ere eskuratu
ahal izango da GFAko egoitza elektronikokoaren helbide honetan:
www.gfaegoitza.eus eta Laborategiko web horrian: www.fraisoro.eus.

Foru agindu hau behin betikoa da eta amaiera ematen dio
administrazio bideari. Interesatuak foru agindu honen aurka zu-
zenezan administrazioarekiko auzi errekurtsioa aurkez dezakete
Administrazioarekiko Auzietako Donostiako Epaitegietan, jaki-
narazpenaren biharamunetik hasita bi hilabeteko epean.

Hala ere, partikularrek aukera dute horren aurretik berrazter-
tze-ko hautazko errekurtsioa aurkezteko foru diputatu honi, jaki-
narazpenaren biharamunetik hasita hilabeteko epean. Hori egi-
nez gero, ezingo da administrazioarekiko auzi errekurtsioak aur-

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO Y MEDIO RURAL

*Orden Foral 0167 LI/2020, de 24 de abril, por la que
se aprueba la carta de servicios del Servicio de Labo-
ratorio, Calidad e Innovación Agraria.*

El Diputado Foral del Departamento de Promoción Econó-
mica, Turismo y Medio Rural, con fecha 24 de abril de 2020, ha
dictado la siguiente Orden:

El Decreto Foral 1/2004, de 13 de enero, por el que se regu-
lan las cartas de servicios en la Administración Foral y su sistema
de evaluación de la calidad, desarrolla el procedimiento para la
elaboración, aprobación e implantación de las cartas de servicios.

Las cartas de servicios tienen como finalidad difundir los
compromisos que asume cada área con el objeto de mejorar la
calidad de los servicios públicos que gestiona, informando a la
ciudadanía de las características y condiciones en que se pres-
tan dichos servicios, y de los derechos y garantías que asisten
a las personas usuarias de los mismos.

Así, la última Carta de Servicios del Laboratorio Agroambien-
tal de Fraisoro, actualmente Servicio de Laboratorio, Calidad e
Innovación Agraria, fue aprobada mediante Orden Foral 0087
LI/2018 de 20 de febrero. Tras analizar el informe anual de se-
guimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adqui-
ridos en dicha carta, así como la percepción de la calidad mani-
festada por las personas usuarias, procede revisar su contenido
actualizando tales compromisos con el propósito de seguir avan-
zando en la mejora continua de los servicios que se prestan.

Vista la propuesta de revisión de la carta de servicios elabo-
rada por el Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria
de este departamento, en colaboración con la Dirección Gene-
ral de Servicios e Innovación y Transformación de la Administra-
ción del Departamento de Gobernanza, este Diputado Foral

RESUELVE

Primero. Aprobar la carta de servicios del Servicio de Labo-
ratorio, Calidad e Innovación Agraria que se adjunta como anexo.

Segundo. Esta carta de servicios estará disponible en las
dependencias del Departamento de Promoción Económica, Tu-
rismo y Medio Rural y en la Oficina Central de Información y
Atención Ciudadana de la Diputación Foral. Asimismo, podrá ac-
cederse a la carta de servicios a través de la dirección de la
sede electrónica de la DFG: www.gfaegoitza.eus, y de la Web del
Laboratorio: www.fraisoro.eus.

La presente Orden Foral es definitiva y pone fin a la vía ad-
ministrativa. Los interesados podrán interponer directamente
contra ella recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados
de lo Contencioso-Administrativo de San Sebastián, en el plazo
de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.

No obstante, los particulares, con carácter previo, podrán in-
terponer recurso potestativo de reposición ante este Diputado
Foral, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su
notificación. En este caso, no se podrá interponer recurso con-

keztu harik eta berraztertzeoaren berariazko ebazpena eman edo ustezko ezespena gertatu arte. Dena dela, egoki iritzitako beste edozein errekurto aurkez daiteke.

Donostia, 2020ko apirilaren 24a.—Segundo Díez Molinero,
idazkari teknikoa. (2110)

tencioso-administrativo hasta que sea resuelto expresamente el de reposición o se haya producido su desestimación presunta. Todo ello sin perjuicio de la interposición de cualquier otro recurso que se estime pertinente.

San Sebastián, a 24 de abril de 2020.—El secretario técnico, Segundo Díez Molinero. (2110)

Zerbitzu karta

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzua 2020-2021



FRAISORO



Gipuzkoako Foru Aldundia

Sarrera

Zerbitzuen karten bitartez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko hainbat konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Halako ekimenei esker eta zure laguntzarekin, erabiltzaileen beharrak gogobetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Imanol Lasa Ceberio

Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta
Landa Inguruneko foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Aldundiaren zerbitzu publiko bat gara. Landa ingurunea garatzeko xedez, ingurumenari buruzko garapena, berrikuntza, kalitatea nahiz ebaluazio analitikoko zerbitzuzak ematen ditugu, eta bezero ditugu Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Inguruneko departamentua nahiz Gipuzkoako Foru Aldundiko beste departamentu batzuk, beste erakunde batzuk eta zerbitzua eska dezaketen partikularrak.

Zerbitzuaren helburua da garai berrietara egokitzea zerbitzu hobea eskaintzeko, bezeroen premia eta itxaropenekin bat etorriko dena, eta Administrazioetik bultzatuko diren I+G+Bko proiektuetan laguntzea, bezeroak gure kudeaketaren helburutzat hartuz.

Ebaluaziorako bitarteko on bat izateko nahitaezkoak dira analisia teknika aurreratuak, prestakuntza espezializatua eta instalazio egokiak. Horrela bakarrik neurtu daitezke eraginkortasun osoz ingurumenaren egoera eta gure inguruko nekazaritza jangaien kalitatea.

Araudia

Zerbitzuak eskaintzen dituen zerbitzuen prezio publikoak zuzentzen dituen araudia, gure web-orrian kontsulta daiteke:

- <https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Emaizak emateko epea, gehienez (lanegunak)

ESKAITZEN DIREN ZERBITZU ANALITIKOAK

Zerbitzuak	Azalpena	
Animalien osasuna	• Ganaduaren saneamendu kanpainetako, salerosketako, jarraipenetako eta diagnostikoetako laginen analisiak egitea.	6
Urak eta isurketak	• Analisi bidez kontrolatzea, alde batetik, ibai, estuario eta abarretako ura, eta, bestetik, nekazaritza eta abeltzaintzako eta industriako isurien indar kutsatzailea. <i>Ez da kontsumoko uren edangarritasun diagnosirik egiten.</i>	15
Substratu eta zoruak	• Laborantzako substratuak, medeagarri organikoak eta konposta: propietate fisiko eta kimikoak ebaluatzea.	20
	• Lurrak: nekazaritza eta basogintzako lurren eta lur kutsatuen analisi fisiko-kimikoa egitea.	15
	• Belar naturaleko kirol zelaia: material eta nahasketen kontrola, zelaietako entseguak, etab. egitea.	20
Landareak	• Hostoen analisia egitea, fruta-arbolen, soropilen, barazkien, landare apaingarrien eta abarren nutrizio egoera ebaluatzeko.	15
Sagardoa eta txakolina	• Analisi bidez, sagardoaren eta txakolinen kalitatea ezagutzeko. Hartzidura prozesuaren kontrola aurrera eramateko erabiltzen dira. Horrez gain, produktuaren ezaugarrietan eragina duten parametroak kuantifikatzeko ere balio dute.	4
Animalien nutrizioa	• Bazka, pentsu eta lehengaien nutrizio balioa eta eransgarrien agerpena jakiteko analisi fisiko-kimikoak egitea.	-
Landare osasuna	• Analisi bidez landareen izurrite eta gaixotasunak aztertu eta zehaztea.	15
Zentzumen analisia	• Sagardoak dastatzea.	15
Beste analisi batzuk	Kontsultatu.	

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzuak ENACek (Egiatzeneko Erakunde Nazionala) emandako egiaztapena du, eta UNE EN ISO 17025 araua betetzen dela bermatzen du (Saiakuntza eta kalibratze laborategien gaitasunari buruzko baldintza orokorrak), eta hirugarrenen aurrean bere aginpide teknikoak bermatzen du.

UNE-EN ISO/IEC 17025 arauaren arabera gure irismena gure web orrian kontsulta daiteke.
<https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>.

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzuak, Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzua denez, ingurumena kudeatzeko sistema bat ezarria du, UNE-EN ISO 14.001 arauaren bidez ziurtatua, eta halaber, laneko eta segurtasuneko kudeaketa sistema (ISO 45001), Bureau Veritasek ziurtatuta.

BESTELAKO ZERBITZUAK

Zerbitzuak	Azalpena
Neiker laborategira bidaltzea	• Laginak bidaltzea analisiak egiteko (kasu klinikoak, baieztapenak, etab.) https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro webgunean argitaratuko egutegiaren arabera.
Materiala banatzea	• Ganaduaren saneamenduaren eta abarren kanpainarako materiala banatzea.
Bilera aretoak	• Aldez aurretik eskatua, zerbitzuarekin zerikusia duten pertsonen bilera aretoak erabiltzeko aukera izango dute.

Zein dira gure konpromisoak?

Nola neurtzen dugu?

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren gogobetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, gure zerbitzuei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. Puntuazioa: $\geq 7,5$ |
| <ul style="list-style-type: none">• Analisisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, saiakeren % 95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea (analisiaren kanpo kalitate kontrola). | <ul style="list-style-type: none">• Saiakeren emaitzak aztertuz eta web orrian jartzen direla egiaztatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 90an. | <ul style="list-style-type: none">• Emaitzak entregatzeko denbora aztertuz. Denbora horrek hitz emandako epea baino laburragoa izan behar du laginen % 90an. |
| <ul style="list-style-type: none">• Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen % 95 bi egun baliodun baino lehenago ebaztea. | <ul style="list-style-type: none">• Zehaztutako epean aztertutako erreklamazio kopurua egiaztatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Eskaintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea. | <ul style="list-style-type: none">• Hartutako erabakien guztien artetik erabaki ez diren eskaeren % aztertuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara gogobetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren gogobetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan lortutako puntuazioa aztertzea, lotutako alderdiei dagokienez. |
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroen gogobetetze maila emaitzen txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik gogobetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren gogobetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, emandako epeei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Ingurumenaren arloan eta landa-ingurunearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartu eta mantentzea. | <ul style="list-style-type: none">• Berrikuntzarekin lotutako zenbat ekitaldietan parte hartu den kuantifikatzea |
| <ul style="list-style-type: none">• Urteko aurrekontuaren % 15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea. | <ul style="list-style-type: none">• Ekipamendu berria erosteko inbertsioaren ehunekoa zehaztuz aurrekontuaren zenbateko osoarekiko. |
| <ul style="list-style-type: none">• Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak). | <ul style="list-style-type: none">• Urtean gutxienez 5 auditoria eginez. |
| <ul style="list-style-type: none">• Laborategiko atal guztietan 5S metodologiari eustea. | <ul style="list-style-type: none">• Urtean, gutxienez, 5Sren auditoria bat eginez. |

Gizartearekiko konpromisoa

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Praktikan dauden irakasleak modurik egokienean hezteko, tratua eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz. | <ul style="list-style-type: none">• Prestatutako irakasleak zenbatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Ikasteetxentzako bisitak antolatu eta egitea. | <ul style="list-style-type: none">• Gogobetetze galdeketa ateratako emaitzak aztertuz. Puntuazioa: ≥ 8 |
| | <ul style="list-style-type: none">• Eskatutako bisiten % 90 onartuz. |

Herritarren eskubideak eta betebeharrak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (GAO, 101. zk., 2005-05-31).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-eskubideak>

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-betebeharrak>

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak badu kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuez eta bere gain hartutako konpromisoez.

Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistrotan edo posta bidez aurkez daitezke, edota Internet bidez, web orrialde honetan:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 egun balioduneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Eskertuko genizuke zerbitzuak hobetzen laguntzea, Zentroak bezeroen esku jartzen dituen lankidetzak bidez erabiliz: gogobetetze inkestak, ate irekiko jardunaldiak, foroak, eta bezeroekin egindako bilera bereziak, eta abar.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orri hauetan:

- <https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

Arreta guneak eta ordutegia

Posta helbidea, helbide telefonikoa eta helbide telematikoa

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzua

Fraisoro Finka, z/g
20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
Telefonoa 943 - 113 636
Faxa 943 - 693 304
laboratorio@gipuzkoa.eus

<https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>

Lan egutegia eta ordutegia

Urte osoan, **astelehenetik ostiralera**, 7:30etik 14:30era, jaiegunak izan ezik.

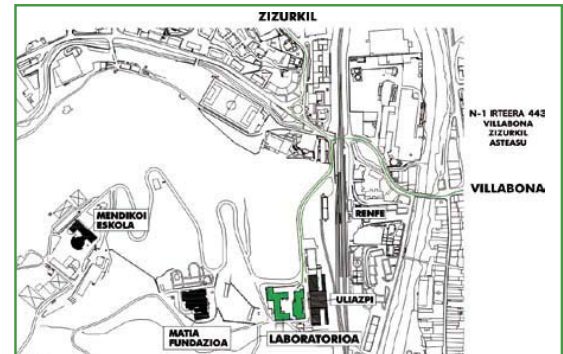
Lan egutegia ikusgai izango da web orrian:
<https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>

24 orduko posta-kutxa

Baimena duten erabiltzaileek **24 orduko posta-kutxa** izango dute laginak bertan uzteko.

Irispideak eta garraiobideak

UTM koordenadak: 576760-4782300



Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzua arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, Zerbitzuetako eta Administrazioaren Berrikuntzako eta Eraldaketako Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean.
laboratorio@gipuzkoa.eus



2020ko apirilean argitaratua.

Carta de Servicios

Servicio de laboratorio, calidad e innovación agraria 2020-2021



FRAISORO



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Markel Olano Arrese

Diputado general de Gipuzkoa

Imanol Lasa Ceberio

Diputado foral de Promoción Económica,
Turismo y Medio Rural

Misión

Somos un servicio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa que presta servicios de desarrollo, innovación, calidad y evaluación analítica en materia medioambiental y para el desarrollo del medio rural, al Departamento de Promoción Económica, Turismo y Medio Rural, así como a otros Departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa, a otras Instituciones y a particulares que soliciten sus servicios.

El objetivo del Servicio es adaptarse a los nuevos tiempos con el fin de prestar un mejor servicio, acorde a las necesidades y expectativas de sus clientes, así como colaborar en los proyectos I+D+i que se impulsen desde la Administración. Todo ello, siendo el cliente el centro de nuestra gestión.

Una buena herramienta de evaluación requiere técnicas analíticas avanzadas, formación especializada e instalaciones adecuadas. Sólo de este modo podrá medirse con eficacia la situación del medioambiente y la calidad de los productos agroalimentarios de nuestro entorno.

Normativa

La normativa que regula los precios públicos de los servicios prestados por el Laboratorio, pueden consultarse en la página web:

- <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>

¿Qué servicios prestamos?

SERVICIOS ANALÍTICOS OFRECIDOS

Servicios	Descripción	Plazo máximo entrega de resultados (días hábiles)
Sanidad animal	• Análisis de muestras procedentes de las campañas de saneamiento ganadero, de compra-venta, de seguimiento y de diagnóstico.	6
Aguas y vertidos	• Control analítico de aguas de ríos, estuarios, etc. y de la carga contaminante en vertidos agropecuarios, industriales, etc. <i>No se hacen diagnósticos de potabilidad en aguas de consumo.</i>	15
Sustratos y suelos	• Sustratos de cultivo, enmiendas orgánicas y composts: evaluación de propiedades físicas y químicas.	20
	• Suelos: análisis físico-químicos de suelos agrícolas, forestales y contaminados. • Campos deportivos de césped natural: mejora y mantenimiento de suelos deportivos; control de materiales y mezclas, ensayos de campo, etc.	15 20
Plantas	• Análisis foliar para evaluar el estado nutricional de frutales, céspedes, hortalizas, ornamentales, etc.	15
Sidra y txakoli	• Análisis enfocados a conocer la calidad de las sidras y txakoli. Se utilizan, principalmente, para el control de la fermentación en el proceso de elaboración, así como para cuantificar otros parámetros que influyen en las características específicas del producto.	4
Nutrición animal	• Análisis fisicoquímico para la determinación del valor nutritivo en forrajes, piensos y materias primas.	-
Sanidad vegetal	• Determinación analítica de plagas y enfermedades de los vegetales.	15
Análisis sensorial	• Cata de sidras.	15
Otros análisis	Consultar.	

El Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria, está acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) que avala el cumplimiento de la norma UNE EN ISO 17025 (Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración), y que garantiza ante terceros la competencia técnica del laboratorio.

Nuestro alcance según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, se puede consultar en nuestra página web: <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>.

El Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria, como servicio de la Diputación Foral de Gipuzkoa, mantiene un Sistema de Gestión Medioambiental certificado en norma UNE-EN ISO 14.001 y de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001), certificados por Bureau Veritas.

OTROS SERVICIOS

Servicios	Descripción
Envíos al laboratorio de Neiker	• Envío de muestras para su análisis (casos clínicos, confirmaciones, etc.) según calendario publicado en https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro .
Distribución de material	• Distribución de material para la campaña de saneamiento ganadero, etc.
Salas de reuniones	• Previa petición, las personas usuarias relacionadas con el servicio, podrán solicitar la utilización de las salas de reuniones.

¿A qué nos comprometemos?

¿Cómo lo medimos?

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • A disponer de una gama de servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente referente a nuestra gama de servicios. Puntuación: $\geq 7,5$ |
| <ul style="list-style-type: none"> • A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis, obteniendo unos resultados de ensayos interlaboratorios satisfactorios en el 95% de los ensayos, y a publicarlos en nuestra página web. (Control de calidad analítico externo). | <ul style="list-style-type: none"> • Analizando los resultados de los ensayos y comprobando su inclusión en la página web. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 90% de las muestras. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizando el tiempo de entrega de los resultados que debe ser inferior al plazo comprometido, en el 90% de las muestras. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A resolver el 95% de las reclamaciones que no impliquen la repetición de los ensayos en un plazo no superior a 2 días hábiles. | <ul style="list-style-type: none"> • Comprobando el porcentaje de reclamaciones tratadas en el plazo señalado. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A resolver o gestionar el 85% de las demandas analíticas no ofertadas en nuestra gama de servicios, dentro de nuestro ámbito de actuación. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizando el % de solicitudes no resueltas respecto al total de las atendidas. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A atender a nuestros clientes de forma adecuada y personalizada, garantizando la competencia profesional y buen trato por parte de nuestro personal, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10 en las encuestas. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente, referentes a los aspectos relacionados. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A analizar el grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto a los plazos asignados en la entrega de resultados, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 sobre 10. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente, referente a los plazos asignados. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A fortalecer y mantener una cultura de innovación tecnológica en materia medioambiental y para el desarrollo del medio rural. | <ul style="list-style-type: none"> • Cuantificando el número de eventos relacionados con la innovación en los que se participa. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A invertir hasta un 15% del presupuesto anual en equipos analíticos de última generación, y a garantizar la capacidad continuada de nuestros procesos a través de su mantenimiento. | <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de inversión en nuevo equipamiento frente al total del presupuesto. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A mantener la gestión de la calidad implantada hasta ahora (acreditación y certificaciones) | <ul style="list-style-type: none"> • Realizando al menos 5 auditorías al año. |
| <ul style="list-style-type: none"> • A mantener la metodología 5S en todas las áreas del Laboratorio. | <ul style="list-style-type: none"> • Realizando un mínimo de una auditoría de las 5S al año. |

Compromiso con la sociedad

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • A formar a alumnos y alumnas en prácticas de forma adecuada, garantizando el buen trato e implicación por parte de nuestro personal. | <ul style="list-style-type: none"> • Cuantificando el número de alumnos y alumnas formadas. • Analizando los resultados en las encuestas de satisfacción. Puntuación ≥ 8 |
| <ul style="list-style-type: none"> • A organizar y realizar visitas para centros educativos. | <ul style="list-style-type: none"> • Aceptando el 90% de las visitas solicitadas. |

Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se enumeran en el art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania>

Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, a través de las diferentes formas de colaboración que el Centro pone a su disposición: encuestas de satisfacción, jornadas de puertas abiertas, foros y reuniones específicas con clientes, etc.

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en la página web:

- <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

Lugares de atención/Horario

Dirección postal, telefónica y telemática

Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria

Finca Fraisoro, sn
20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
Teléfono 943 - 113 636
Fax. 943 - 693 304

<https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>
laboratorio@gipuzkoa.eus

Horario y calendario laboral

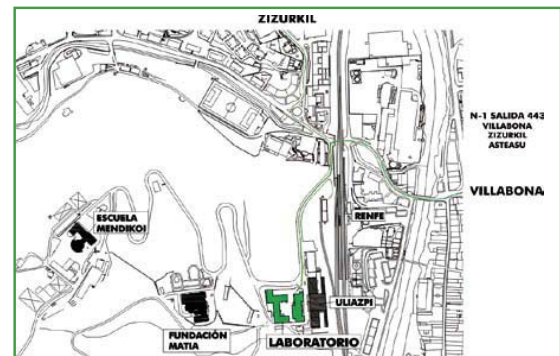
Todo el año, **de lunes a viernes**, de 07:30 h. a 14:30 h., excepto festivos.
Se podrá consultar el calendario laboral en nuestra página web: <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>

Buzón 24 horas

Para personas usuarias autorizadas, se dispone de un **Buzón 24 horas** para depositar muestras.

Medios de acceso y transporte

Coordenadas UTM: 576760-4782300.



Unidad responsable de la Carta de Servicios

El **Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria** es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la **Dirección General de Servicios e Innovación y Transformación de la Administración**.

laboratorio@gipuzkoa.eus



Publicado en abril de 2020.